

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

*En **Insotel Hotel Group** trabajamos para ofrecer experiencias turísticas de calidad, seguras y sostenibles, orientadas a la satisfacción y fidelización de nuestros clientes, al mismo tiempo que contribuimos al desarrollo responsable del entorno en el que operamos.*

La Dirección asume el liderazgo del Sistema de Gestión Integrado, comprometiéndose a promover una cultura basada en la mejora continua, la prevención, la sostenibilidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.

*Para ello, **Insotel Hotel Group** se compromete a:*

1. Excelencia operativa y experiencia del cliente

Asegurar la prestación de servicios de calidad, homogéneos y orientados a la satisfacción del cliente, cumpliendo los requisitos establecidos y mejorando continuamente nuestros procesos operativos.

2. Cumplimiento de requisitos legales y organizativos

Garantizar el cumplimiento de la legislación turística, ambiental y de seguridad, así como otros requisitos aplicables, integrándolos de forma efectiva en la gestión diaria.

3. Gestión por procesos, riesgos y oportunidades

Analizar y gestionar los riesgos y oportunidades asociados a nuestras actividades con el fin de prevenir desviaciones, mejorar la eficiencia y asegurar la continuidad del negocio.

4. Protección del medio ambiente y prevención de la contaminación

Identificar y controlar los aspectos e impactos ambientales derivados de nuestras actividades, previniendo la contaminación y promoviendo el uso eficiente de los recursos, la reducción de residuos y la mitigación de los efectos del cambio climático.

5. Desarrollo turístico sostenible

Contribuir activamente a la conservación del entorno, la biodiversidad y el patrimonio local, integrando criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones y en la gestión diaria de nuestros establecimientos.

6. Formación, implicación y cultura de calidad

Fomentar la sensibilización, formación y participación de todo el personal, así como la comunicación y colaboración con clientes, proveedores y otras partes interesadas, promoviendo comportamientos responsables y alineados con esta política.

7. Seguimiento del desempeño y mejora continua

Establecer y revisar periódicamente objetivos y metas de calidad y medio ambiente, realizando auditorías internas y evaluaciones del desempeño que aseguren la eficacia, adecuación y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado.

*La presente Política es conocida, aplicada y mantenida por todas las personas que forman parte de **Insotel Hotel Group**, siendo responsabilidad compartida su cumplimiento y revisión continua.*

“La calidad y la sostenibilidad no se poseen, se practican.”



Dirección General

Javier Marí Washbourne

QUALITY AND ENVIRONMENTAL POLICY

*At **Insotel Hotel Group**, we work to deliver high-quality, safe and sustainable tourism experiences, focused on customer satisfaction and loyalty, while contributing to the responsible development of the environment in which we operate.*

Top Management assumes leadership of the Integrated Management System, committing to promote a culture based on continuous improvement, prevention, sustainability and compliance with applicable requirements.

*To this end, **Insotel Hotel Group** commits to:*

1. Operational excellence and customer experience

Ensure the delivery of consistent, high-quality services focused on customer satisfaction, complying with established requirements and continuously improving our operational processes.

2. Compliance with legal and organizational requirements

Guarantee compliance with applicable tourism, environmental and safety legislation, as well as other relevant requirements, effectively integrating them into daily operations.

3. Process-based management, risks and opportunities

Identify, analyse and manage the risks and opportunities associated with our activities in order to prevent deviations, improve efficiency and ensure business continuity.

4. Environmental protection and pollution prevention

Identify and control the environmental aspects and impacts arising from our activities, preventing pollution and promoting the efficient use of resources, waste reduction and the mitigation of climate change effects.

5. Sustainable tourism development

Actively contribute to the conservation of the environment, biodiversity and local heritage, integrating sustainability criteria into decision-making and the daily management of our establishments.

6. Training, involvement and quality culture

Promote awareness, training and participation of all personnel, as well as communication and collaboration with customers, suppliers and other interested parties, encouraging responsible behaviour aligned with this policy.

7. Performance monitoring and continuous improvement

Establish and periodically review quality and environmental objectives and targets, conducting internal audits and performance evaluations to ensure the effectiveness, suitability and continuous improvement of the Integrated Management System.

*This Policy is known, applied and maintained by all persons who are part of **Insotel Hotel Group**, and its compliance and continuous review are a shared responsibility.*

“Quality and sustainability are not owned, they are practiced.”



Dirección General

Javier Mari Washbourne